

### お客さま満足度に関するアンケートについて

弊社では、事故の受付から保険金のお支払にいたる損害サービス全般の対応について、お客様の率直なご意見をお伺いし、より一層のサービス向上に繋げるため以下のとおり「お客様満足度に関するアンケート」を実施しております。

このたび、2010年3月末時点におけるアンケート集計結果をとりまとめましたので、ご報告いたします。

#### 1. 実施対象

長期の所得補償保険（LTD）契約のうち、実施期間中に保険金のお支払が完了したご契約の中から任意に対象者を選択して実施しています。

#### 2. 実施期間

2005年9月より開始し、現在も継続中です。

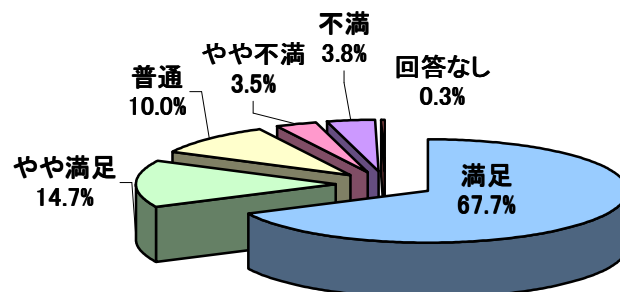
#### 3. アンケート集計結果

2010年3月末時点における集計結果は依頼件数893件に対して回答をいただいたのは341件、回答率は38.2%となります。

##### (1) 当社の損害サービス全般の対応についてご満足いただけましたか？

92%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。また67.7%のお客様に「満足」と前回よりも高い評価をいただきました。

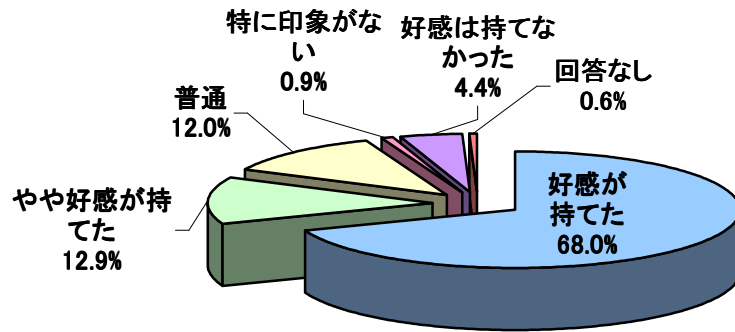
今後もより一層多くのお客様からご満足との回答がいただけるよう、工夫を図っていきたいと考えております。



(2) 当社担当者の話し方・言葉遣い・対応は好感の持てるものでしたか？

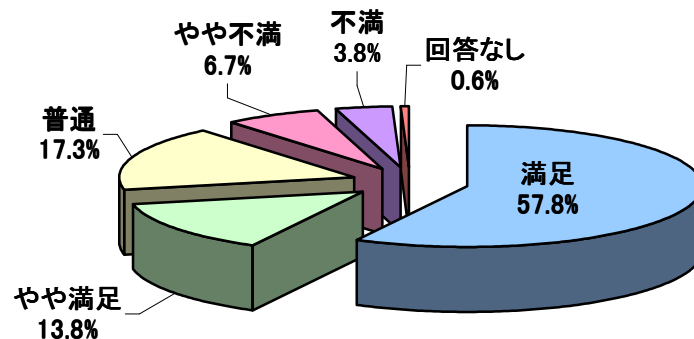
93%のお客様に「好感がもてた～普通」とご回答いただき、また68%のお客様から「好感がもてた」との高い評価をいただきました。

これからも多くのお客様にご満足いただけるよう、工夫を重ねサービスの向上に努めてまいります。



(3) 当社担当者からの途中経過は十分でしたか？

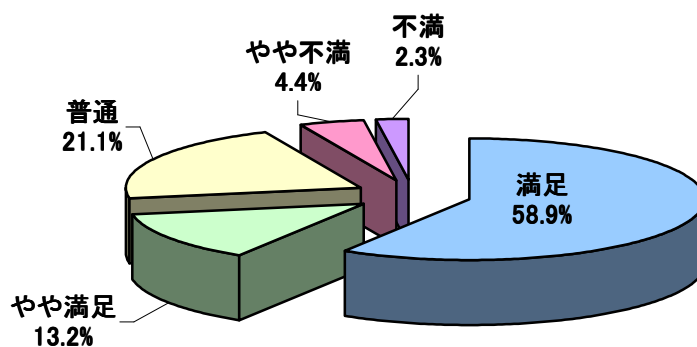
89%のお客様に「満足～普通」と前回よりも高い評価のご回答いただきました。一方で、「不満～やや不満」という評価が10%を超えており、引続き改善への取り組みが必要であると判断しています。適切なタイミングでの途中経過のご案内を徹底し、お客様にご安心いただけるよう努めてまいります。



(4) 担当者は保険金の請求手続き方法をわかりやすくご説明しましたか？

93%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。

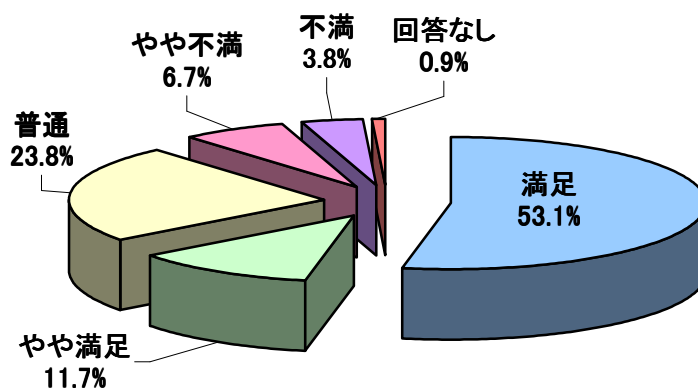
保険商品の改善や事務手続き体制の改善、担当者のレベルアップにより、わかりやすいご請求手続きをご案内できるよう引き続き努力してまいります。



(5) 保険金お支払までの日数についてご満足いただけましたか？

89%のお客様に「満足～普通」とご回答いただきました。

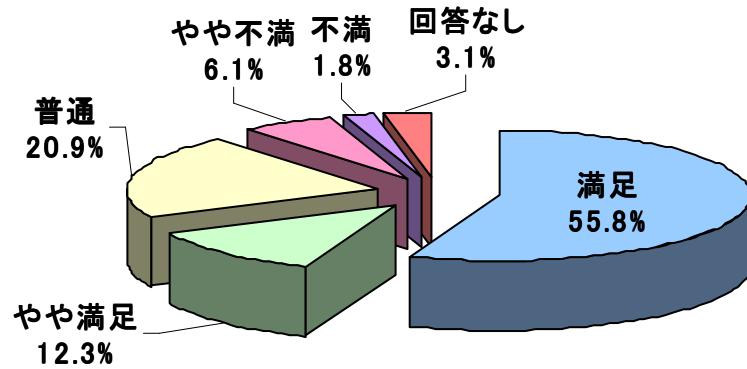
お客様の立場にたち、迅速なお支払を行えるよう、保険金お支払体制を強化し、業務運営の改善に努めてまいります。



(6) 当社の保険商品の補償内容にご満足いただけましたか？

89%のお客様に「満足～普通」と前回よりも高い評価のご回答をいただきました。

「やや不満～不満」とご回答いただいたお客様のご意見を参考に、商品の改善に努めてまいります。



4. お客様からいただいたご意見は以下のとおりです。

- ・ 人と話すのがつらいのでメール連絡をお願いしたが、電話を何度もかけられた
- ・ 担当者の方が病気の回復具合にあまり変化を感じられない事に疑問を感じられ、疑われた思いがありました
- ・ 体調が思わしくなく会話が長い時はきつかったです  
(お客様の貴重なご意見を真摯に受け止め、業務の改善に努めます)
- ・ 丁寧にご対応いただき安心したことも多々あり、大変感謝しております
- ・ 色々と相談にのって頂き本当に有難うございました
- ・ 定期的にご連絡いただき、病状の確認だけでなく勇気づけもしていただき感謝しています
- ・ 毎月の会話のなかで励まして下さったり、気づかって下さったり、とても有難かったです  
(お褒めの言葉・感謝の言葉を頂戴し、ありがとうございました)

この他にも貴重なご意見をたくさんお寄せいただきました。  
お客様からのご意見を参考に、一層の改善を図ってまいります。

以上